

DAFTAR PUSTAKA

- Hermawan, Asep . 2008. *Kiat Praktis Menulis Skripsi, Tesis, Disertasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Buchori Alma, (2008). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Fandy Tjiptono, (2005). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : PT. ANDI Offset.
- _____, (2008). *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Griffin, Jill, (2005), "*Customer Loyalty*" : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan : Kata Pengantar: Robert T. Heres, alih bahasa, Dwi Kartini Yahya, Jakarta: Erlangga
- Hawkins, Del I, David L. Mothersbaugh & Roger J. Best. (2007). *Consumer Behavior, Building Marketing Strategy Tenth edition*. New York : McGraw Hill International Edition.
- Husein Umar, (2008). *Metode Riset Bisnis*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- J. M Carman. 1990. Consumer perceptions of service quality: an assement of the SERVQUAL dimensions. *Journal of retailing*. vol. 66 spring.
- Kotler, (2005). *Manajemen Pemasaran*, PT Indeks Kelompok Media, Jakarta.
- _____ dan Kevin L. Keller, (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Media.
- _____ dan Armstrong, (2008). *Principles of Marketing*. New Jersey : Prentice Hall.
- Lovelock, H. Christopher. *Sevices Marketing : Text, Cases, and Reading*, New Jersey: Prentice- Hall, (1984).
- Natthawut Srikalanyoo & Juergen Gnoth. (2005). *Quality Dimensions in Internatinal Tertiary Education : A Thai Prospective Students' Perspective*. *Quality Management Journal* Vol. 12, Issue 1.
- Rambat Lupiyoadi dan A.Hamdani (2008) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ratih Hurriyati, (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- Sabine Moeller, (2010). *Journal of Services Marketing 24/5 : Characteristics of Services – a new approach uncovers their value*.

Serkan Aydin and Gokhan Ozer. 2005. The analysis of antecedents of customer loyalty in the Turkish mobile telecommunication market. *European Journal of Marketing*. Vol. 39 No. 7/8.

Stanton, Imam Hambali (2008). *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi*, Agustus Vol. 5. No. 2.

Sugiyono, (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Yogyakarta : Bina Aksara.

Zeithaml, V. A. And M. J. Bitner (diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono) (2009), *Services Marketing, Fifth Edition*. New York : The McGraw-Hill Companies Inc., p. 120.

Majalah SWA 10/XXVI/12 Mei-25 Mei 2010

Majalah SWA 12/XXVII/9 Juni-22 Juni 2011

<http://telpon.info/klinik-kecantikan>
df_clinic@yahoo.com

Dwianti Indriani, 2013

Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pasien DF Clinic Bandung (Survei pada Pasien Program One Stop Service DF Clinic Cabang Lemah Neundeut Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu